l'Assurance Maladie
des salariés – sécurité sociale
caisse nationale

Circulaire CNAMTS

Date :
11/10/2000

Origine :
CABDIR

Réf. :
CABDIR n° 11/2000
n /
n /
n /

Mesdames et Messieurs les Directeurs et Agents Comptables

- des Caisses Primaires d'Assurance Maladie
- de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile de France
- de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Alsace Moselle
- des Caisses générales de Sécurité Sociale
- des Unions Régionales des Caisses d'Assurance Maladie
- des Unions pour la Gestion des Etablissements des Caisses d'Assurance Maladie
- des Centres de Traitement Informatique

Mesdames et Messieurs les Médecins Conseils Régionaux
Mesdames et Messieurs les Médecins Conseils Chefs de Service

(pour attribution)

Plan de classement :
112 | **113** | **118**

Titre :
Hermes : Fonctionnement et mise à jour des listes de diffusion nationales

Résumé :
Afin d'optimiser le fonctionnement de la messagerie Hermès et notamment celui de l'exploitation des listes de diffusion nationales, les organismes sont invités à procéder à un certain nombre de verifications quant à l'installation des BAL génériques.
Par ailleurs, la Direction des Systèmes d'Information présente le dispositif qu'elle met en place pour pallier les éventuels dysfonctionnements susceptibles de survenir à l'avenir :
- avant le 20/10/2000 : vérification et remise aux normes par les organismes
- à partir du 23/10/2000 : contrôle par le support national Hermès et demande de mise en conformité auprès des organismes ne respectant pas les normes

Pièces jointes :

Liens :

Date d'effet : immédiate **Date de Réponse :**
Dossier suivi par: Patrick JEULIN - Jacques BOULDOIRES
Téléphone : 01.42.79.30.31 - 01.40.05.25.10

@

ARCHIVE

Le Cabinet du Directeur

11/10/2000

Origine :
CABDIR

Mesdames et Messieurs les Directeurs et Agents Comptables
- des Caisses Primaires d'Assurance Maladie
- de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile de France
- de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Alsace Moselle
- des Caisses Générales de Sécurité Sociale
- des Unions Régionales des Caisses d'Assurance Maladie
- des Unions pour la Gestion des Etablissements des Caisses d'Assurance Maladie
- des Centres de Traitement Informatique

Mesdames et Messieurs les Médecins Conseils Régionaux
Mesdames et Messieurs les Médecins Conseils Chefs de Service

(pour attribution)

N/Réf. : CABDIR n° 11/2000

Objet : Hermes : Fonctionnement et mise à jour des listes de diffusion nationales

La mise en place au sein de la branche maladie de la messagerie électronique Hermès est à ce jour effective. Elle s'inscrit dans le cadre du déroulement du Projet de Branche (cf. action n°30 sur l'amélioration de la communication interne entre la CNAMTS et le réseau). Est ainsi clairement affichée l'ambition de profiter de la mise en place de cet outil pour améliorer nos méthodes de travail au quotidien, à savoir:

- simplifier les circuits de transmission de l'information ;
- accroître notre réactivité ;
- réduire très largement l'usage du papier dans nos échanges .

Le groupe de travail, prochainement mis en place et piloté par la CPAM de la Gironde, sera chargé de proposer une typologie des documents émis par la Caisse Nationale en fonction de leur finalité et de leur règles de diffusion, et de suggérer des règles de présentation de ces documents en veillant particulièrement aux règles concernant la messagerie électronique et les BAL génériques par grands corps de métiers.

Toutefois, le préalable indispensable au démarrage de cette action est de s'assurer que l'ensemble des consignes concourant au bon fonctionnement de la messagerie est correctement appliqué. En effet, pour avoir une chance de succès, la réforme des circuits de transmission de l'information doublée d'une modification de la présentation des documents doit s'appuyer sur un dispositif totalement opérationnel, ce qui suppose une application stricte des directives nationales tant techniques qu'organisationnelles.

ARCHIVE

L'objet de la présente circulaire est donc de rappeler à l'ensemble des organismes les différentes vérifications auxquelles il convient impérativement de procéder, et présente par ailleurs le dispositif mis en place par la Direction des Systèmes d'Information pour pallier aux éventuels dysfonctionnements suceptibles de survenir à l'avenir.

1. Rappel des règles essentielles à respecter et à vérifier

1.1. Règles de remplissage des champs de l'annuaire

L'annuaire de la messagerie est un élément essentiel du dispositif, dans la mesure où il permet à chaque utilisateur de retrouver l'adresse d'un interlocuteur ou d'un groupe d'interlocuteurs (liste de diffusion). Il est en conséquence important d'assurer une certaine homogénéité de son contenu. Il est donc indispensable de respecter des règles de remplissage des champs de l'annuaire, lesquelles vous sont rappelées en annexe (fiche H003).

1.2. Mise en place des listes de diffusion nationales

La mise en place des listes de diffusion nationales permettant la communication par grands corps de métiers (Directeurs, Agents Comptables, Médecins Conseils…) nécessite que tous les organismes installent une BAL génériques par grands corps de métiers.

Ces listes s'appuient sur des BAL génériques. Chacune de ces BAL génériques étant constiutée à partir de groupes d'utilisateurs, chaque organisme a toute latitude pour organiser en interne la diffusion de l'information en provenance du niveau national. Ainsi, le Directeur peut figurer, en tant que membre, dans une ou plusieurs BAL génériques.

A ce jour, sur les 36 listes de diffusion potentielles déjà prévues (voir liste en annexe), seules 22 fonctionnent, et encore de manière imparfaites. En effet, certaines sont incomplètes (la liste des Agents Comptables des CPAM, par exemple, ne comporte que 110 adresses éléctroniques), d'autres sont complètes, mais semblent comporter des adresses de BAL mal installées.

C'est pourquoi vous trouverez jointe en annexe la mise à jour de la fiche technique H004 relative à la mise en place des listes de diffusion nationales.

J'attire tout particulièrement votre attention sur le fait que cette mise en place suppose que dans chacun des organismes soient mises en place des boîtes aux lettres génériques de type « groupe utilisateurs » pour chacune des adresses génériques concernées.

Par ailleurs, il apparaît que les listes de diffusion ne fonctionnent pas dès lors qu'une adresse secondaire a été insérée au niveau des groupes génériques. Il convient de supprimer, lorsque le cas se présente, lesdites adresses. Dans la plupart des cas, l'adresse e-mail secondaire à supprimer correspond à une adresse de messagerie Hermès1. Sa suppression engendre donc un arrêt de cette messagerie, laquelle n'a d'ailleurs plus lieu de fonctionner.

1.3. Création de nouvelles listes de diffusion nationales

La Maîtrise d'Ouvrage Hermes à l'issue des travaux du groupe de travail précédemment évoqué, pour ce qui concerne les BAL génériques par grands corps de métiers, sera chargé du suivi administratif de la mise en place de toute nouvelle liste de diffusion.

Elle sera chargée de transmettre pour validation au Comité Technique de Pilotage « Management » toute nouvelle demande de mise en place ou de suppression de liste de diffusion.

1.4. Mise en place d'un dispositif de communication exclusif entre le Directeur de la Caisse Nationale et les Directeurs d'organismes

La Caisse Nationale souhaite développer la communication directe et personnalisée avec les responsables d'organismes (directeur, médecin cosneil régional, médecin conseil chef de service).

Les BAL génériques fonctionnant sur la notion de groupe – le même message est lu par l'ensemble des membres du groupe utilisateur sur lequel est monté la BAL générique - , il est demandé aux organismes qui ne l'auraient pas encore fait de doubler la BAL générique du directeur d'une boîte aux lettres personnalisée au nom du responsable, et ce dans les délais les plus brefs. Pour ce faire, les administrateurs Hermès doivent se référer à la documentation diffusée par CD-ROM (Hermès V :1.4 – répertoire DOC – sous répertoire Manuel d'installation – fichier Mu-Exploitation-Hermes.doc) lors du déploiement de l'applicatif.

Ce dispositif permettra ainsi la diffusion d'informations, pour lesquelles le caractère stratégique ou confidentiel est prononcé, qui ne pourront être lues que par le responsable d'organisme, en principe unique détenteur du mot de passe de sa BAL personnalisée.

Il appartient donc à chacun des responsables de veiller à ce que le mot de passe de sa boîte aux lettres ne soit pas inutilement diffusé à son entourage.

2. Présentation du dispositif mis en place par la Direction des Systèmes D'information

La Direction du Bureau d'Etudes de la DSI a prévu la mise en oeuvre d'un dispositif permettant d'organiser la mise à jour des listes de diffusion, puis d'assurer un suivi régulier du respect des règles présentées par la maîtrise d'ouvrage.

2.1 Procédure de mise à jour des listes de diffusion

Rappel :

Chaque Organisme gère ses **groupes** suivant la directive contenue dans la fiche H004-V02**. Les listes de diffusion** sont définies par la maîtrise d'ouvrage ; elles sont créées et maintenues par le support national HERMES.

Nota : L'ensemble des correspondants locaux HERMES est référencé par le support national HERMES.

Procédure :

Une première opération consistera à réaliser une mise à plat des listes pour mise à niveau selon les normes. La présente circulaire, accompagnée des fiches H003 et H004 et d'un guide de mise en place des listes de diffusion nationales, précise les règles que les Organismes doivent appliquer. **Chaque Organisme doit s'assurer que ces normes sont parfaitement respectées et effectuer les modifications nécessaires avant le 20/10/2000.**

Dès le 23 /10/2000, le support national HERMES vérifiera toutes les listes de diffusion existantes en envoyant des messages de test aux Organismes via ces listes. Ces messages seront identifiés par l'objet TEST LISTES DE DIFFUSION « NOM DE LA LISTE » et devront obligatoirement faire l'objet d'une réponse à l'émetteur.

Le correspondant local HERMES de chaque Organisme s'assurera que les destinataires répondent rapidement à ces messages, pour valider le fonctionnement de la liste de diffusion.

Lorsque le destinataire n'aura pas répondu au message, il sera considéré qu'il ne l'a pas reçu. Le groupe créé sera donc considéré comme invalide.

Dans cette situation, le support national HERMES prendra contact avec le correspondant local HERMES de l'Organisme pour procéder à un examen conjoint de la bonne application des procédures et apporter les conseils utiles.

En cas de persistance des anomalies, le support national HERMES devra disposer, à titre provisoire, du mot de passe de l'administrateur du système.

Les corrections devront être faites par l'administrateur local dans un délai d'une semaine. Passé ce délai, la Maîtrise d'Ouvrage sera informée pour action auprès de l'Organisme concerné.

A l'issue de l'opération de mise en conformité des listes, un bilan technique et organisationnel sera fait par la DSI en collaboration avec la maîtrise d'ouvrage, pour évaluer et améliorer si nécessaire le système des listes de diffusion.

2.2 Outils de Suivi permanents

Les outils de suivi des listes de diffusion sont des outils orientés **service**. Ces outils sont, à ce jour, à développer. Les deux paliers suivants sont envisagés :

- Solution paliative : une fois réalisée l'opération de mise en conformité décrite au chap 2.2, le support national HERMES procédera, **chaque vendredi**, au lancement de la liste de diffusion TEST représentative du système, à laquelle devront répondre les Organismes le jour même : l'état sera publié **chaque lundi matin** sur le serveur MEDIAM, via un lien URL, par le support national HERMES (**opération manuelle**).

- Solution cible : le support national HERMES développe des scripts pour mise à disposition des informations auprès des utilisateurs via le serveur WEB MEDIAM (**opération automatisée**) dans un délai de deux mois.

  Objectif Qualité de Service (QoS) : Selon la même philosophie, un dispositif de tableau de bord « suivi journalier de la fiabilité des listes de diffusion » est envisagée sur le serveur WEB, avec affichage des causes d'indisponibilité.

J'attacherai une importance particulière à ce que ces directives puissent être mises en application dans les meilleurs délais.

Vous voudrez bien me faire connaître les éventuelles difficultés engendrées par l'application de ces dernières.

Le Directeur

Gilles JOHANET

PJ : Annexe 1 : Fiche H003 « Règles de remplissage des champs de l'annuaire »
Annexe 2 : Fiche H004 « Mise en place des listes de diffusion nationales »
Annexe 3 : Guide de mise en place des listes de diffusion nationales

Pour des raisons techniques d'intégration dans MEDIAM, les annexes sont intégrées dans la *lettre CNAMTS du 11/octobre/2000*

Aussi, pour des dysfonctionnements liés à word, le format des caractères n'a pu être retranscrit à l'identique de l'orignal papier.

ARCHIVE